



Birnstiel
EDV & Kommunikation · Systemhaus

Vertragsbedingungen & Verbraucherinformationen

Gesamtausgabe · Stand 4. August 2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen und ergänzende Vertragsmodule von Birnstiel EDV & Kommunikation.

- 01 AGB für Geschäftskunden
- 02 AGB für Privatkunden
- 03 Managed Services
- 04 Service Level SLA-8
- 05 Cloud, Lizenzen, Domains & Hosting
- 06 Exit & Datenportabilität
- 07 Widerruf & Verbraucherinformationen

Maßgeblich sind die im jeweiligen Angebot oder Auftrag ausdrücklich bezeichneten Vertragsmodule und Versionen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen B2B

B2B · Version 1.1 - Stand 4. August 2026

1. Anbieter und Geltungsbereich

1.1 Vertragspartner ist Harry Birnstiel, handelnd unter „Birnstiel EDV & Kommunikation“, Burgstr. 27, 85604 Zorneding, E-Mail info@birnstiel.de, Telefon 08106 999830, nachfolgend „Anbieter“.

1.2 Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Fremde AGB gelten nur nach ausdrücklicher Zustimmung in Textform. Individualabreden gehen vor.

2. Vertrag und Leistungen

2.1 Umfang, Vergütung und Leistungsgrenzen ergeben sich aus Angebot, Auftragsbestätigung und den bezeichneten Modulen. Angebote sind freibleibend, sofern keine Bindefrist genannt ist.

2.2 Der Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung in Textform oder eindeutig vereinbarten Leistungsbeginn zustande. Zusatzleistungen dürfen durch benannte freigabeberechtigte Ansprechpartner beauftragt werden.

2.3 Soweit kein bestimmter objektiv abnahmefähiger Erfolg ausdrücklich vereinbart ist, werden Beratung, Administration, Support, Monitoring, Wartung, Analyse und Projektunterstützung als Dienstleistungen nach fachgerechtem Bemühen geschuldet. Die rechtliche Einordnung richtet sich nach dem tatsächlichen Inhalt; zwingendes Kauf-, Werk-, Miet- oder Digitalvertragsrecht bleibt unberührt.

2.4 Eine Garantie vollständiger IT-Sicherheit, ständiger Verfügbarkeit, Fehlerfreiheit, Abwehr jedes Angriffs oder regulatorischer Compliance besteht nur nach ausdrücklicher Individualvereinbarung.

3. Preise und Abrechnung

3.1 B2B-Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer. Laufende Leistungen werden grundsätzlich monatlich im Voraus, Hardware, Lizenzen und nicht stornierbare Drittleistungen nach Vereinbarung im Voraus berechnet.

3.2 Rechnungen sind zehn Kalendertage nach Zugang ohne Abzug fällig. Nach Aufwand erbrachte Fernwartung wird in angefangenen 15 Minuten, Vor-Ort-Arbeit in angefangenen 30 Minuten berechnet. Fahrtzeit, Kilometer und Nebenkosten richten sich nach Preisblatt.

3.3 Im Verzug gelten neun Prozentpunkte über dem Basiszinssatz, die gesetzliche 40-Euro-Pauschale und nachgewiesene weitere Rechtsverfolgungskosten. Die Pauschale wird gesetzlich angerechnet.

3.4 Der Anbieter darf bei objektiv erhöhtem Ausfallrisiko angemessene Voraus-/Abschlagszahlungen verlangen. Aufrechnung ist mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen zulässig; Zurückbehaltung nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis.

4. Mitwirkung

4.1 Der Kunde stellt rechtzeitig Ansprechpartner, Informationen, rechtmäßige Lizenzen, sichere Zugänge, Freigaben, Wartungsfenster und Zutritt bereit. Er informiert über kritische Systeme, regulatorische Anforderungen, Änderungen durch Dritte und bekannte Risiken.

4.2 Persönliche Passwörter sollen nicht geteilt werden. Soweit möglich sind individuelle Administratorkonten, MFA und sichere Übermittlungswege zu verwenden.

4.3 Fehlende Mitwirkung verschiebt Termine angemessen und berechtigt nach Fristsetzung zur Aussetzung betroffener Leistungen und Abrechnung kausalen Mehraufwands.

5. Termine und Fremdabhängigkeiten

5.1 Termine sind nur verbindlich, wenn ausdrücklich bestätigt. Nicht zu vertretende Ereignisse verlängern Fristen angemessen. Der Anbieter informiert über wesentliche Verzögerungen.

5.2 Bei endgültiger, nicht zu vertretender Nichtverfügbarkeit einer kongruent beschafften Drittleistung darf der Anbieter vom betroffenen Teil zurücktreten; Zahlungen werden unverzüglich erstattet.

6. Mängel

6.1 Mängel sind unverzüglich in Textform nachvollziehbar zu melden; sicherheitskritische Vorfälle dürfen sofort telefonisch gemeldet und anschließend dokumentiert werden.

6.2 Der Anbieter erhält angemessene Gelegenheit zur Nacherfüllung. Kein eigener Mangel liegt vor, soweit die Ursache nachweislich allein in nicht vereinbarten Fremdsystemen, Kundenänderungen, fehlender Mitwirkung, Bedienfehlern, Netz-/Stromstörungen oder nicht unterstützter Software liegt.

6.3 Für Kaufleute gilt § 377 HGB. Soweit zulässig, beträgt die Verjährung zwölf Monate. Ausgenommen sind Vorsatz, Arglist, Garantien, Leben/Körper/Gesundheit, Produkthaftung, zwingender Rückgriff und sonst zwingend längere Fristen.

7. Haftung

7.1 Unbeschränkt haftet der Anbieter bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Leben/Körper/Gesundheit, Arglist, Garantie, Produkthaftung und sonst zwingender Haftung.

7.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet er nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, begrenzt auf vorhersehbaren vertragstypischen Schaden. Soweit angemessen und gesetzlich zulässig, beträgt der Höchstbetrag 25.000 Euro je Schadensfall und 50.000 Euro pro Kalenderjahr; eine höhere Individualvereinbarung geht vor.

7.3 Bei Datenverlust ist einfache Fahrlässigkeit auf typischen Wiederherstellungsaufwand bei ordnungsgemäßer Datensicherung begrenzt. Dies gilt nicht, soweit Backup/Wiederherstellbarkeit ausdrücklich geschuldet und die Pflichtverletzung ursächlich war.

8. Hardware und Rechte

8.1 Verkaufte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung Eigentum des Anbieters. Bei Versendung an Unternehmer geht die Gefahr mit Übergabe an die Transportperson über.

8.2 An vorbestehenden Tools, Vorlagen, Skripten und Know-how verbleiben Rechte beim Anbieter. Nach vollständiger Zahlung erhält der Kunde ein einfaches, unbefristetes Recht zur internen vertragsgemäßen Nutzung überlassener Ergebnisse. Kundendaten und kundeneigene Tenant-/Adminzugänge bleiben dem Kunden zugeordnet.

9. Kündigung und Projektabbruch

9.1 Laufzeit und ordentliche Kündigung richten sich nach Auftrag. Kündigungen sind in Textform möglich. Beide Parteien dürfen Dauerschuldverhältnisse aus wichtigem Grund kündigen; soweit zumutbar nach Abmahnung oder Abhilfefrist.

9.2 Bricht der Kunde ein gesondertes Dienstleistungsprojekt ohne vom Anbieter zu vertretenden wichtigen Grund ab, werden erbrachte Leistungen und nicht stornierbare Fremdaufwendungen vergütet. Zusätzlich kann der Anbieter 20 Prozent der Nettovergütung des noch nicht erbrachten Dienstleistungsanteils als pauschalierten Schaden verlangen. Der Kunde darf nachweisen, dass kein oder

ein wesentlich geringerer Schaden entstand; höherer nachgewiesener Schaden bleibt vorbehalten.
Zwingend abweichende Regeln, insbesondere bei anderer rechtlicher Einordnung, bleiben unberührt.

10. Datenschutz und Vertraulichkeit

10.1 Beide Parteien schützen vertrauliche Informationen und verwenden sie nur zur Vertragserfüllung. Die Pflicht besteht drei Jahre nach Vertragsende, für Geschäftsgeheimnisse und personenbezogene Daten solange gesetzlich erforderlich.

10.2 Bei Auftragsverarbeitung wird vor Beginn eine AVV geschlossen.

11. Schlussbestimmungen

11.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist, soweit zulässig, der Sitz des Anbieters, wenn der Kunde Kaufmann oder gleichgestellte Person ist.

11.2 Textform genügt, soweit kein zwingendes Recht eine strengere Form verlangt. Unwirksame AGB werden durch Gesetz ersetzt; die übrigen Bestimmungen bleiben bestehen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen B2C

B2C · Version 1.1 - Stand 4. August 2026

1. Anbieter

Vertragspartner ist Harry Birnstiel, handelnd unter „Birnstiel EDV & Kommunikation“, Burgstr. 27, 85604 Zorneding, E-Mail info@birnstiel.de, Telefon 08106 999830. Diese AGB gelten für Verbraucher, die überwiegend privat bestellen.

2. Vertrag, Leistungen und Preise

2.1 Umfang, Gesamtpreis einschließlich Umsatzsteuer, Laufzeit und Drittanbieteranteile ergeben sich aus Angebot und Auftragsbestätigung. Der Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung in Textform oder vereinbarten Leistungsbeginn zustande.

2.2 Soweit kein bestimmter Erfolg vereinbart ist, werden Beratung, Support, Wartung und Analyse als fachgerechte Dienstleistungen erbracht. Zwingende Kauf-, Werk- und Digitalrechte bleiben unberührt.

2.3 Rechnungen sind zehn Kalendertage nach Zugang fällig. Die Rechnung weist gesondert auf die gesetzliche 30-Tage-Verzugsfolge hin. Die 40-Euro-Pauschale wird Verbrauchern nicht berechnet.

2.4 Über die Website können derzeit keine Verträge unmittelbar abgeschlossen werden. Kontakt- und Angebotsanfragen sind unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst nach den Regelungen in Ziffer 2.1 zustande.

3. Mitwirkung und Termine

Der Verbraucher stellt Geräte, Informationen, rechtmäßige Lizenzen, Zugang und Freigaben bereit. Folgen fehlender Mitwirkung werden nur im verursachten Umfang berechnet. Verbindliche Termine werden ausdrücklich bestätigt; nicht zu vertretende Verzögerungen werden mitgeteilt.

4. Reparatur und Daten

4.1 Gerätezustand darf mit Seriennummer und Fotos dokumentiert werden. Zurücksetzen, Neuinstallation und Datenlöschung erfolgen nur, wenn beauftragt, freigegeben oder nach vorheriger Information technisch zwingend.

4.2 Der Verbraucher soll vor Übergabe sichern. Eine fehlende Sicherung kann bei der Schadensverteilung berücksichtigt werden, schließt Haftung für schuldhaft verursachten Datenverlust aber nicht pauschal aus.

4.3 Fertiggestellte Geräte sind nach Mitteilung innerhalb 14 Tagen abzuholen. Lagerkosten werden nur nach vorherigem bezifferten Hinweis verlangt; Eigentum geht durch Nichtabholung nicht über.

5. Waren, digitale Produkte und Abos

5.1 Gesetzliche Mängelrechte gelten. Eigentum an Ware geht nach Zahlung des konkreten Kaufpreises über; Transportgefahr grundsätzlich erst bei Übergabe.

5.2 Erforderliche Aktualisierungen einschließlich Sicherheitsupdates werden im gesetzlich maßgeblichen Zeitraum bereitgestellt oder durch den Hersteller sichergestellt, soweit der Anbieter Vertragspartner ist. Änderungen dauerhaft bereitgestellter digitaler Produkte erfolgen nur nach gesetzlichen Voraussetzungen.

5.3 Die anfängliche Laufzeit eines Verbrauchervertrags beträgt höchstens zwei Jahre. Nach Erstlaufzeit verlängert er sich nur unbefristet und kann mit höchstens einem Monat Frist gekündigt werden. Textform genügt; bei online abschließbaren Dauerschuldverhältnissen wird die gesetzliche Kündigungsfunktion bereitgestellt.

6. Support und Fernwartung

Reguläre Servicezeiten sind Mo-Do 09:00-18:00 Uhr und Fr 09:00-12:00 Uhr, ausgenommen Feiertage in Bayern. Ohne ausdrückliches SLA bestehen weder 24/7-Bereitschaft noch garantierte Reaktions-/Lösungszeit. Dauerhafte Fernwartung wird nur mit Zustimmung installiert.

7. Haftung

Unbeschränkt gilt Haftung bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Leben/Körper/Gesundheit, Arglist, Garantie, Produkthaftung und sonst zwingender Haftung. Bei einfacher Fahrlässigkeit wesentlicher Pflichten ist sie auf vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt. Gesetzliche Verbraucherrechte bleiben unberührt.

8. Widerruf

Bei Fernabsatzverträgen, insbesondere einem vollständigen Vertragsschluss per E-Mail oder Telefon, sowie bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen gelten die gesetzlichen Widerrufsrechte und die gesonderte Belehrung. Vorzeitiger Dienstleistungsbeginn sowie digitale Inhalte erfordern gesonderte ausdrückliche Erklärungen. Für Verträge, die bei gleichzeitiger Anwesenheit ausschließlich in den dauerhaften Geschäftsräumen des Anbieters geschlossen werden, besteht grundsätzlich kein gesetzliches Widerrufsrecht, soweit nicht ausnahmsweise zwingendes Recht eingreift oder ein freiwilliges Recht vereinbart wurde.

9. Zahlungsverzug und Sperre

Sperre, Kündigung und Datenlöschung erfolgen gegenüber Verbrauchern nur nach zwingendem Verbraucher-, Digital- und gegebenenfalls Telekommunikationsrecht. Der schnelle B2B-Mahnprozess der Managed-Services-Rahmenbedingungen gilt für Verbraucher nicht, soweit er strengere Folgen vorsieht.

10. Streitbeilegung und Recht

Der Anbieter ist nicht verpflichtet und derzeit nicht bereit, an Verbraucherschlichtung teilzunehmen, soweit keine Sonderpflicht besteht. Nach nicht beigelegter Streitigkeit erfolgen gesetzliche Informationen in Textform. Es gilt deutsches Recht unter Erhalt zwingenden Schutzes am gewöhnlichen Aufenthaltsort und gesetzlicher Gerichtsstände.

Managed-Services-Rahmenbedingungen

B2B-Standard · Kennung MS-RB - Version 1.2 - Stand 4. August 2026

B2B-Standard; für Verbraucher nur mit den ausdrücklichen B2C-Ausnahmen

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Bedingungen gelten für alle als Managed Service, Managed Tarif, Betreuungspauschale, Hosting-, Cloud-, Lizenz-, Domain- oder laufende technische Betreuung bezeichneten Leistungen des Anbieters, insbesondere Managed WLAN, Firewall, Backup, Endpoint, Microsoft 365, Server, Monitoring, Telefonie, 3CX, Ansagenverwaltung, Domains und Webhosting.

1.2 Das Tarifblatt bestimmt nur Leistung, Menge, Preis, Hardware, gespeicherte Daten, Drittanbieter und gebuchte Optionen. Allgemeine Regeln werden nicht im Tarifblatt wiederholt.

1.3 Der Anbieter kann je nach Produkt und Kundenanforderung unterschiedliche Hersteller, Plattformen, Speicherorte und Hostinganbieter einsetzen. Die für den konkreten Dienst maßgeblichen Angaben werden im Angebot, Tarifblatt oder - bei Auftragsverarbeitung - in der AVV beziehungsweise der dazu bereitgestellten Unterauftragsverarbeiterliste bezeichnet.

2. Leistungsumfang und Grenzen

2.1 Nur im Tarifblatt bezeichnete Leistungen sind in der Pauschale enthalten. Mehrmengen, Projekte, Migrationen, Datenrettung, Neuaufbau nach Angriff, Umzug, Verkabelung, Fremdanbieterkoordination und Vor-Ort-Arbeit werden gesondert berechnet, soweit nicht eingeschlossen.

2.2 Die standardisierte Erstimplementierung vereinbarter Agenten und Managementkomponenten ist nur bei entsprechender Einführungsposition enthalten. Atypische, veraltete oder nicht dokumentierte Bestandskonfigurationen werden nach Hinweis nach Aufwand bearbeitet.

2.3 Hersteller-, Lizenz-, Cloud-, Domain-, Telekommunikations-, Hardware- und Ersatzteilkosten sind nur enthalten, wenn ausgewiesen.

2.4 Pauschalen gelten nur für die im Tarif vereinbarten Benutzer, Geräte, Datenmengen, Standorte und Systeme. Mehrmengen können ab Aktivierung oder dem folgenden Abrechnungszeitraum berechnet werden. Der Kunde meldet Änderungen unverzüglich.

2.5 Je Tarif auswählbar sind insbesondere Inventarisierung, Ereignismonitoring, Patchmanagement unterstützter Systeme und Drittsoftware, Verwaltung des Endpoint-Schutzes, Backup-Statusprüfung, Helpdesk-Inklusivzeit, Vor-Ort-Leistung, Dokumentation und Regelberichte. Nicht ausdrücklich bezeichnete Punkte sind nicht enthalten.

2.6 Patch- und Automationsmaßnahmen können Neustarts, Funktionsänderungen oder Inkompatibilitäten verursachen. Wartungsfenster und zulässige Automationen werden im Tarif festgelegt. Lehnt der Kunde eine empfohlene Sicherheitsmaßnahme ab, darf der Anbieter Entscheidung und Risiko dokumentieren.

2.7 Eine Prüfung, Zertifizierung oder Garantie von DSGVO-, NIS2-, DORA-, KRITIS- oder branchenspezifischer Compliance ist nur bei ausdrücklichem gesondertem Prüfauftrag geschuldet.

3. Service, Monitoring und SLA

3.1 Reguläre Servicezeiten sind Mo-Do 09:00-18:00 Uhr und Fr 09:00-12:00 Uhr, ausgenommen Feiertage in Bayern. Monitoring ist ohne gesonderte Bereitschaft keine 24/7-Sicherheitsleitstelle.

3.2 Ohne ausdrücklich gebuchtes SLA wird nach Best Effort priorisiert. Reaktionszeit ist qualifizierte Aufnahme und Bearbeitungsbeginn, nicht Behebung. Verbindliche Werte gelten nur nach SLA-Modul.

3.3 Wartungsfenster, Neustarts und zulässige Automationen stehen im Tarifblatt. Kritische Sicherheitsmaßnahmen dürfen nach dokumentierter Risikobewertung beschleunigt erfolgen.

4. Anbieterhardware

4.1 Als Anbieterhardware bezeichnete Geräte bleiben Eigentum des Anbieters. Der Kunde schützt sie vor Verlust, Beschädigung und unbefugtem Zugriff und meldet Standortänderungen.

4.2 Der Anbieter darf Hardware gegen technisch vergleichbare Geräte austauschen, wenn die vereinbarte Funktion nicht wesentlich verschlechtert wird.

4.3 Der Kunde ermöglicht nach Terminvereinbarung Zugang. Ein angebotener Termin darf grundsätzlich höchstens sieben Werktage in der Zukunft liegen, sofern kein sachlicher Grund entgegensteht. Wiederholt veränderter Zugang berechtigt nach zwei konkreten Terminen und Nachfrist zur Abrechnung tatsächlichen Mehraufwands und Aussetzung betroffener Leistungen.

4.4 Nach Vertragsende wird Anbieterhardware innerhalb 14 Kalendertagen zurückgegeben oder zur Abholung zugänglich gemacht. Nach erfolgloser Nachfrist wird tatsächlicher Geräte-, Beschaffungs- und Abwicklungswert ersetzt; eine Tarifpauschale gilt nur, wenn transparent vereinbart und der Nachweis fehlenden oder geringeren Schadens zugelassen ist.

5. Fernzugriff, Daten und Sicherheit

5.1 Dauerhafte Management-Agenten und unbeaufsichtigter Zugriff erfordern Freigabe. Rechte werden beschränkt, MFA und personengebundene Konten soweit möglich eingesetzt sowie administrative Zugriffe technisch protokolliert.

5.2 Kundeneigene Tenant-, Domain-, Zertifikats- und Adminzugänge bleiben dem Kunden zugeordnet. Interne Anbieterwerkzeuge und -lizenzen müssen nicht herausgegeben werden. Kundenänderungen beeinflussen Haftung nur bei Ursächlichkeit.

5.3 Bei unmittelbar drohender erheblicher Sicherheits- oder Datenverlustgefahr darf der Anbieter nach erteilter Freigabe angemessene Sofortmaßnahmen wie Isolation, Kontosperre oder Blockierung schädlicher Verbindung treffen und informiert unverzüglich.

5.4 Ohne beauftragtes Managed Backup bleibt der Kunde für getrennte, getestete Sicherungen verantwortlich. Speicherung ist keine gesetzliche/revisionssichere Archivierung, sofern nicht vereinbart.

6. Zahlungsrückstand - Stufe 1

6.1 Nach Fälligkeit darf der Anbieter mit der ersten Mahnung bei B2B sofort neue Bestellungen, Projekte, Erweiterungen, Vor-Ort-Termine, neue Lizenzen, Konfigurationsänderungen, kostenlosen Support und nicht sicherheitsnotwendige Verwaltungsfunktionen zurückhalten. Die Mahnung nennt Forderung, Verzugsfolgen, betroffene Dienste und eine Zahlungsfrist von fünf Kalendertagen.

6.2 Nach erfolglosem Ablauf darf eine im Tarifblatt definierte technische Teilsperre erfolgen. Sie wird auf betroffene Leistungen begrenzt und zuvor auf Sicherheits-, Datenverlust- und Verhältnismäßigkeitsrisiken geprüft. Berechtigt bestrittene Forderungen bleiben außer Betracht.

6.3 Sicherheitskritische Kernfunktionen wie Firewall-Basischutz, bestehende Backupdaten oder Endpoint-Schutz werden nicht unbemerkt automatisiert abgeschaltet. Zunächst werden Support, Änderungen, Verwaltung oder neue Sicherungspunkte nach besonderer Warnung beschränkt.

7. Zahlungsrückstand - Stufe 2 und Kündigung

7.1 Bleibt Zahlung aus, erhält der B2B-Kunde eine zweite und letzte Mahnung mit sieben Kalendertagen Nachfrist, Kündigungsandrohung, geplantem Beendigungsdatum, betroffenen Modulen, Herstellerrestkosten, Export-, Rückgabe- und Löschhinweisen.

7.2 Nach fruchtlosem Ablauf darf der Anbieter betroffene Dauerschuldverhältnisse außerordentlich kündigen, kontrolliert deaktivieren und die Forderung an Rechtsanwalt oder registrierten Inkassodienstleister übergeben. Vollständig bezahlte, trennbare Module werden nicht automatisch mitgekündigt.

7.3 Der Vergütungsanspruch bleibt während einer vom Kunden verursachten Sperre bestehen, soweit der Anbieter leistungsbereit war. Angemessene tatsächliche Wiederfreischaltungskosten dürfen nach Preisblatt berechnet werden.

7.4 Bei Verbrauchern und öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten gelten ausschließlich zwingende Sonderregeln. Insbesondere werden TKG-Schwellen, Androhungsfristen und Mindestversorgung nicht durch diesen B2B-Prozess verkürzt.

8. Drittanbieter, nicht stornierbare Kosten und Preisänderungen

8.1 Die Kündigung/Sperre des Managementdienstes beseitigt nicht die Zahlungspflicht für vor Bestellung offengelegte, verbindlich bestellte und beim Hersteller nicht stornierbare Lizenzen, Domains, Abos oder Mindestmengen bis zum nächstmöglichen Herstellerende.

8.2 Klar ausgewiesene Fremdkosten werden nach nachgewiesener Herstelleränderung im gleichen Umfang angepasst; Senkungen werden im gleichen Maßstab weitergegeben. Soweit vorher bekannt, erfolgt sechs Wochen Vorankündigung. Ein Sonderkündigungsrecht des betroffenen Bestandteils besteht, soweit keine offengelegte Herstellerbindung entgegensteht.

8.3 Drittanbieter bleiben für ihre Direktleistung verantwortlich; der Anbieter bleibt für eigene Beratung, Konfiguration, Integration und eingesetzte Erfüllungsgehilfen verantwortlich.

8.4 Soweit eine Auftragsverarbeitung vorliegt, werden die für den jeweiligen Dienst eingesetzten Unterauftragsverarbeiter dem Kunden im Rahmen der AVV oder auf einem vereinbarten elektronischen Weg zugänglich gemacht. Änderungen richten sich nach dem dort geregelten Informations- und Widerspruchsverfahren. Eine öffentliche Bekanntgabe interner Lieferanten- und Systemlisten ist nicht geschuldet.

9. Produktbezogene Sperrgrundsätze

Produktart	Erste Mahnung	Nach erster Frist	Nach zweiter Frist
WLAN/Firewall	Änderungen und Support stoppen	nicht sicherheitsnotwendige Cloudverwaltung beschränken; letzte sichere Konfiguration bleibt	kontrollierte Kündigung, Hardware zurück
Backup	Restore-/Änderungsaufträge stoppen	neue Sicherungspunkte nur nach spezieller Warnung aussetzen	Export-/Abruffrist, danach Löschung
Ansagen/Portale	Änderungen und Portal sperren	Aktivierung neuer Inhalte/Zeitpläne sperren	Export, Kündigung, spätere Löschung
Hosting/E-Mail	Änderungen, Support, Neuanlagen sperren	Website/Hosting/E-Mail nach ausdrücklicher Verlustwarnung teilweise oder vollständig sperren	Datenabruf, Kündigung, Löschung
Domains	Änderungen/Neuregistrierungen sperren	Domain bleibt registriert	Transferfrist; Registrarleistung zum angekündigten Termin beenden
M365/3CX/Lizenzen	Support, Änderungen, neue Seats stoppen	nur technisch/vertraglich zulässige Zugriffsbeschränkung	Managementvertrag beenden; Herstellerrestkosten bleiben

Produktart	Erste Mahnung	Nach erster Frist	Nach zweiter Frist
Endpoint/RMM	Änderungen und Standardsupport stoppen	nicht notwendige Verwaltung beschränken	kontrollierte Entfernung; Schutz nicht unbemerkt abschalten

10. Datenabruf, Löschung und Exit

10.1 Sperre ist keine Löschung. Nach Vertragsende bleiben exportierbare Kundendaten grundsätzlich mindestens 30 Kalendertage abrufbar, soweit Plattform, Vertrag und Recht dies ermöglichen. Eine zweite Löschkündigung erfolgt mindestens sieben Kalendertage vorher.

10.2 Export wird technisch möglich und gegen vereinbarte Vergütung bereitgestellt. Zwingende Data-Act-Rechte, insbesondere Wechsel-, Übergangs-, Abruf- und Entgeltregeln, bleiben unberührt.

10.3 Nach Abruffrist werden Daten und Backups datenschutzgerecht nach Löschyklus gelöscht, sofern keine gesetzliche Aufbewahrung oder dokumentierte Weisung entgegensteht. Löschung wird dokumentiert.

10.4 Beim Offboarding werden kundeneigene Zugänge übergeben, delegierte Anbieterzugänge deaktiviert, Agenten kontrolliert entfernt, Anbieterhardware zurückgeführt und Herstellerlaufzeiten dokumentiert.

10.5 Gesetzliche Aufbewahrungspflichten für Vertrags-, Buchführungs-, Steuer- und Abrechnungsunterlagen bleiben unberührt. Sie rechtfertigen keine pauschale Aufbewahrung technischer Kundeninhalte, Postfächer oder Backups. Solche Daten werden nach Vertrags-, Abruf- und produktspezifischen Löschrufen sowie den technisch dokumentierten Löschyklen behandelt.

11. Domains, Hosting und E-Mail

11.1 Domain und Hosting sind getrennte Leistungen. Die Sperre einer Website führt nicht automatisch zur Freigabe/Löschung der Domain.

11.2 Vor Beendigung der Domainverwaltung werden Ablauf-/Renewal-Datum und Transferfrist mitgeteilt. Der Kunde erhält nach Identitätsprüfung notwendige Transferinformationen. Erfolgt weder Zahlung noch Transfer, darf die Registrarleistung zum angekündigten Zeitpunkt enden; auf mögliches Freiwerden der Domain wird deutlich hingewiesen.

11.3 Vor E-Mail-Sperre wird ausdrücklich auf mögliche Abweisung oder Verlust eingehender Nachrichten hingewiesen. Web-, Datenbank-, Postfach- und Backupdaten werden erst nach Abruffrist gelöscht.

12. Vertragsänderungen

Neue Tarif- oder Modulversionen gelten nicht automatisch für Bestandsverträge. Wesentliche Leistungs-, Preis- oder Rechtsänderungen erfordern eine wirksame Vertragsgrundlage oder ausdrückliche Vereinbarung. Redaktionelle und zwingend rechtliche Änderungen ohne wirtschaftliche Verschlechterung können angekündigt werden.

Service-Level-Modul - acht Geschäftsstunden

Optional · Kennung SLA-8 - Version 1.1 - Stand 4. August 2026

1. Geltung

Dieses Modul gilt nur, wenn es im Auftrag ausdrücklich gebucht ist. Es ergänzt das jeweilige Tarifblatt und die Managed-Services-Rahmenbedingungen.

2. Servicezeit und Meldung

Servicezeit ist Mo-Do 09:00-18:00 Uhr und Fr 09:00-12:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bayern. Störungen sind über den im jeweiligen Auftrag oder Tarifblatt vereinbarten Meldekanal unter Angabe von Kunde, Standort, betroffenem Dienst, Beginn, Auswirkung und erreichbarer Kontaktperson zu melden. Nur ordnungsgemäß über diesen Kanal eingegangene Meldungen lösen die vereinbarte Reaktionszeit aus. Der Anbieter muss interne Systeme, Kontaktdaten oder Eskalationswege nicht öffentlich bekannt geben.

3. Reaktionszeit

Der Anbieter beginnt innerhalb von acht Geschäftsstunden nach vollständigem Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung mit Analyse oder Bearbeitung. Reaktionszeit bedeutet nicht Wiederherstellungs- oder Lösungszeit.

Die Zeit läuft nur innerhalb der Servicezeit. Sie ruht, solange erforderliche Informationen, Zugänge, Freigaben, Ansprechpartner oder Mitwirkung des Kunden fehlen oder Hersteller-/Carrier-Systeme nicht erreichbar sind.

4. Priorisierung

Priorität	Beschreibung	Vorgehen
P1	vollständiger Ausfall eines gebuchten Kerndienstes bei mehreren Nutzern	höchste Priorität innerhalb der Servicezeit
P2	erhebliche Einschränkung mit zumutbarer Umgehung	Bearbeitung nach P1
P3	Einzelstörung, Anfrage oder Änderung	reguläre Planung

Eine höhere Priorität verkürzt die garantierte Reaktionszeit nur, wenn das Tarifblatt dies ausdrücklich bestimmt.

5. Hardwaretausch

Bei Ausfall eines vom Anbieter gestellten und vom Tarif umfassten Geräts wird ein technisch vergleichbarer Ersatz regelmäßig innerhalb von 48 Stunden nach bestätigtem Defekt angestrebt. Dies ist eine Zielzeit, keine Garantie. Lieferbarkeit, Zugang zum Standort, Versandwege und Drittanbieter können die Zeit verlängern.

6. Kosten und Ausschlüsse

Arbeitszeit, Anfahrt, Versand, Ersatzteile und Fremdkosten sind nur enthalten, wenn das Tarifblatt dies ausdrücklich ausweist. Ausgeschlossen sind insbesondere höhere Gewalt, Strom-/Internet-/Carrier-Ausfall, Kundenänderungen, nicht freigegebene Fremdtechnik und nicht unterstützte Systeme.

Servicegutschriften oder Vertragsstrafen entstehen nur, wenn sie im Tarifblatt ausdrücklich nach Höhe und Berechnung vereinbart sind.

Cloud-, Lizenz-, Domain- und Hostingbedingungen

Zusatzmodul · Kennung CLOUD - Version 1.2 - Stand 4. August 2026

1. Rollen und Vertragsstruktur

Das Tarifblatt kennzeichnet je Fremdprodukt, ob der Anbieter (a) nur administriert, (b) als Reseller abrechnet oder (c) eine eigene gebündelte Leistung erbringt. Herstellerbedingungen gelten nur für den bezeichneten Fremdleistungsanteil. Eigene Beratungs-, Konfigurations- und Supportpflichten bleiben unberührt.

Der Anbieter kann für Backup, Hosting, Cloud, Lizenzen, Domains und Telekommunikation unterschiedliche Hersteller und Plattformen einsetzen. Maßgeblich sind ausschließlich die im konkreten Angebot, Tarifblatt oder in der AVV bezeichneten Dienste, Rollen, Speicherregionen und Vertragsbindungen. Eine allgemeine öffentliche Herstellerliste ist nicht Bestandteil dieser Bedingungen.

2. Bestellung, Laufzeit und Mengen

Vor Bestellung werden Produkt, Tenant/Domain, Menge, Abrechnungsperiode, Herstellerlaufzeit, Verlängerungsmechanismus, spätester Kündigungstermin und Stornierbarkeit dokumentiert. Der Kunde bestätigt ausdrücklich nicht stornierbare oder nicht reduzierbare Bindungen.

Mehrmengen, Upgrades und Zusatzspeicher werden nach Freigabe berechnet. Eine Verringerung wirkt frühestens zum technisch und vertraglich möglichen Herstellertermin.

3. Fremdkosten und Preisänderung

Offengelegte Hersteller-, Registrar-, Registry-, Carrier- und Plattformkosten werden bei nachgewiesener Änderung im gleichen Umfang angepasst; Senkungen werden nach demselben Maßstab weitergegeben. Bekannte Änderungen werden grundsätzlich sechs Wochen vorher angekündigt. Nicht stornierbare Restkosten bleiben bis zum frühestmöglichen Herstellerende zahlbar.

4. Konten, Daten und Administration

Kundeneigene Tenants, Domains, Inhalte und Daten bleiben dem Kunden zugeordnet. Der Anbieter erhält nur erforderliche delegierte Rechte. Der Kunde hält mindestens einen geeigneten Notfallkontakt aktuell und schützt eigene Konten mit MFA, soweit verfügbar.

Herstellerverfügbarkeit, Produktänderungen und End-of-Life liegen außerhalb des unmittelbaren Einflusses des Anbieters. Der Anbieter informiert über erkennbare wesentliche Auswirkungen und bietet erforderliche Umstellungen gesondert an.

Soweit personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden, werden die tatsächlich eingesetzten Unterauftragsverarbeiter und Drittlandgrundlagen im Rahmen der AVV oder über den dort vereinbarten Informationsweg offengelegt.

5. Zahlungsverzug

Es gilt das Stufenmodell der Managed-Services-Rahmenbedingungen:

1. Erste Mahnung: sofortiger Stopp von Support, Änderungen, Neuaufträgen, neuen Lizenzen/Seats und nicht notwendigen Administrationsleistungen; fünf Kalendertage Zahlungsfrist.
2. Danach: nur eine produktspezifisch zulässige und zuvor angekündigte Teilbeschränkung. Kundendaten werden nicht allein deshalb gelöscht.

3. Zweite und letzte Mahnung: sieben Kalendertage Nachfrist mit konkretem Kündigungs-, Kosten-, Export- und Löschhinweis.

4. Danach: Beendigung des betroffenen Managementmoduls und, soweit zulässig, der Fremdleistung; nicht stornierbare Restkosten bleiben geschuldet.

6. Microsoft 365 und 3CX

NCE-, Jahres-, Mindestmengen- und vergleichbare Bindungen sind nach Bestellung grundsätzlich bis zum dokumentierten Herstellertermin zahlbar. Sperren oder Kündigungen des Managements verkürzen diese Bindung nicht. Ein technischer Zugriffsentzug erfolgt nur, soweit Herstellervertrag, Sicherheit und zwingendes Recht dies zulassen. Tenant- bzw. Systemübergabe wird gegen Identitätsprüfung und Ausgleich fälliger, unbestrittener Exitkosten ermöglicht; Zurückbehaltungsrechte an Daten werden nicht über zwingendes Recht hinaus ausgeübt.

7. Domains

Domains sind von Hosting und Website getrennt. Vor Ende der Registrarleistung werden Domain, Ablauf/Renewal-Datum, Transferfrist und Risiko des Freiwerdens mitgeteilt. Erforderliche AuthInfo-/Transferdaten werden nach Identitätsprüfung bereitgestellt. Ohne Zahlung oder rechtzeitigen Transfer darf die Verlängerung zum angekündigten Termin unterbleiben, soweit rechtlich und registrarvertraglich zulässig.

8. Hosting und E-Mail

Vor technischer Sperre wird auf die konkrete Auswirkung, bei E-Mail insbesondere auf mögliche Abweisung oder Verlust eingehender Nachrichten, hingewiesen. Sperre ist keine Löschung. Exportierbare Web-, Datenbank- und Postfachdaten bleiben nach Vertragsende grundsätzlich 30 Kalendertage abrufbar, soweit die Plattform dies ermöglicht; mindestens sieben Kalendertage vor Löschung erfolgt eine weitere Ankündigung.

9. Wechsel und Exit

Der Anbieter unterstützt den Wechsel durch angemessene Übergabe kundeneigener Zugangsdaten und exportierbarer Daten. Für erfasste Datenverarbeitungsdienste gelten ergänzend die Bedingungen des Moduls EXIT. Zwingende Rechte aus der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act), insbesondere Wechsel-, Übergangs-, Abruf- und Entgeltvorgaben, bleiben unberührt.

Exit und Datenportabilität

Zusatzmodul · Kennung EXIT - Version 1.1 - Stand 4. August 2026

1. Anwendungsbereich

Dieses Modul gilt für vom Anbieter selbst erbrachte Datenverarbeitungsdienste und ergänzend für Exit-Unterstützung bei Drittanbietern, soweit technisch und vertraglich möglich. Zwingende Rechte aus der Verordnung (EU) 2023/2854 bleiben unberührt.

2. Einleitung und Übergang

2.1 Der Kunde kann den Wechsel zu einem anderen Anbieter oder eigener Infrastruktur beziehungsweise die Löschung verlangen. Die maximale Kündigungsfrist zur Einleitung eines vom Data Act erfassten Wechsels beträgt zwei Monate, soweit keine kürzere Frist vereinbart ist.

2.2 Nach Ablauf der Kündigungsfrist beträgt der verbindliche Übergangszeitraum grundsätzlich höchstens 30 Kalendertage. Ist dies technisch nicht möglich, informiert der Anbieter innerhalb von 14 Arbeitstagen mit Begründung und einem alternativen Zeitraum von höchstens sieben Monaten.

2.3 Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal für einen von ihm für angemessen gehaltenen Zeitraum verlängern. Während des Übergangs werden Sicherheit und vertragliche Funktionen nach Maßgabe der zwingenden Vorschriften aufrechterhalten.

3. Exportierbare Daten

Exportiert werden mindestens unmittelbar vom Kunden eingegebene oder erzeugte Daten und kundenbezogene digitale Vermögenswerte, soweit technisch verfügbar und gesetzlich erfasst. Datenkategorien, Formate, Übertragungswege sowie technisch oder rechtlich begründete Ausnahmen werden dienstbezogen im Angebot, Tarifblatt oder Exit-Protokoll bezeichnet. Interne System-, Sicherheits- und Lieferantendetails müssen nicht öffentlich bekannt gegeben werden, soweit der Wechsel dadurch nicht unzulässig behindert wird.

Interne Betriebsdaten werden nur ausgenommen, soweit Geschäftsgeheimnisse, Sicherheit oder Rechte Dritter entgegenstehen und der Wechsel dadurch nicht unzulässig behindert wird.

4. Abruf, Entgelt und Löschung

4.1 Nach dem Übergangszeitraum besteht eine Abruffrist von mindestens 30 Kalendertagen.

4.2 Bis einschließlich 11. Januar 2027 dürfen Wechselentgelte höchstens die unmittelbar verursachten Wechselkosten decken. Ab 12. Januar 2027 werden für den zwingend geschuldeten Wechsel keine Wechselentgelte erhoben. Unabhängig beauftragte Zusatzberatung außerhalb des notwendigen Wechsels bleibt vergütungspflichtig.

4.3 Nach erfolgreichem Wechsel und Ablauf der Abruffrist werden exportierbare Daten gelöscht, soweit keine gesetzliche Aufbewahrung oder dokumentierte Weisung entgegensteht. Die bevorstehende Löschung wird mindestens sieben Kalendertage vorher nochmals angekündigt.

4.4 Gesetzliche Aufbewahrungspflichten für Vertrags-, Buchführungs-, Steuer- und Abrechnungsunterlagen bleiben unberührt. Technische Kundeninhalte, Postfächer und Backups werden nicht allein deshalb über die vereinbarte Abruf- und Löschfrist hinaus aufbewahrt.

5. Exit-Protokoll

Übergeben oder dokumentiert werden, soweit einschlägig: kundeneigene Zugänge, Exportdaten und Formate, Herstellerlaufzeiten, offene Transfers, delegierte Anbieterrechte, entfernte Agenten, Hardware, Löschdatum und Löschbestätigung.

Verbraucher-Widerrufspaket

B2C · Kennung B2C-WID - Version 1.1 - Stand 4. August 2026

Dieses Paket ist für Fernabsatzverträge, insbesondere einen vollständigen Vertragsschluss per E-Mail oder Telefon, und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge bestimmt. Bei einem ausschließlich in den dauerhaften Geschäftsräumen des Anbieters geschlossenen Vertrag besteht grundsätzlich kein gesetzliches Widerrufsrecht. Für jede Vertriebsart ist das einschlägige gesetzliche Muster auf den Einzelfall anzupassen; bei gemischten Waren- und Dienstleistungsverträgen sind die Belehrungen getrennt zu prüfen.

1. Widerrufsbelehrung - Dienstleistungen

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns - Harry Birnstiel, handelnd unter „Birnstiel EDV & Kommunikation“, Burgstr. 27, 85604 Zorneding, E-Mail info@birnstiel.de, Telefon 08106 999830 - mittels einer eindeutigen Erklärung, beispielsweise per Brief oder E-Mail, über Ihren Entschluss informieren. Sie können das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden; dies ist nicht vorgeschrieben. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.

Folgen des Widerrufs

Im Widerrufsfall erstatte wir alle erhaltenen Zahlungen einschließlich der Kosten der günstigsten angebotenen Standardlieferung unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen nach Eingang des Widerrufs. Wir verwenden dasselbe Zahlungsmittel, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde; hierfür entstehen keine Entgelte.

Haben Sie ausdrücklich verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnt, zahlen Sie einen angemessenen Betrag für den bis zum Eingang des Widerrufs bereits erbrachten Anteil im Verhältnis zum Gesamtumfang.

2. Widerrufsbelehrung - Waren im Fernabsatz

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Frist beginnt an dem Tag, an dem Sie oder ein benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die Ware in Besitz genommen haben. Bei getrennt gelieferten Waren einer einheitlichen Bestellung beziehungsweise mehreren Teilsendungen beginnt sie mit Erhalt der letzten Ware oder Teilsendung.

Zur Ausübung gelten die Kontaktdaten und Erklärungswege aus Ziffer 1. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.

Folgen des Widerrufs

Zahlungen einschließlich der Kosten der günstigsten Standardlieferung werden unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen erstattet. Die Rückzahlung darf verweigert werden, bis die Ware zurückerhalten oder der Nachweis der Rücksendung erbracht wurde, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt.

Paketversandfähige Ware ist spätestens binnen vierzehn Tagen zurückzusenden. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Rücksendekosten nur, wenn er hierüber vor Vertragsschluss informiert wurde. Für

nicht paketversandfähige Ware sind voraussichtliche Rücksendekosten vorher konkret anzugeben.
Wertersatz wird nur für einen zur Prüfung nicht notwendigen Umgang geschuldet.

3. Muster-Widerrufsformular

An: Harry Birnstiel, handelnd unter „Birnstiel EDV & Kommunikation“, Burgstr. 27, 85604 Zorneding,
E-Mail info@birnstiel.de, Telefon 08106 999830

Hiermit widerrufe(n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden
Waren/die Erbringung der folgenden Dienstleistung: [Bezeichnung]

Bestellt am/erhalten am: [Datum]

Name und Anschrift: [ausfüllen]

Datum: [ausfüllen]

Unterschrift nur bei Papiermitteilung: [ausfüllen]

4. Vorzeitiger Dienstleistungsbeginn

- ☐ Ich verlange ausdrücklich, dass Birnstiel EDV & Kommunikation vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnt.
- ☐ Mir ist bekannt, dass ich bei einem Widerruf Wertersatz für die bis dahin erbrachte Leistung schulden kann.
- ☐ Mir ist bekannt, dass mein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung erlischt, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

5. Digitale Inhalte ohne körperlichen Datenträger

- ☐ Ich stimme ausdrücklich zu, dass vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Vertragserfüllung begonnen wird.
- ☐ Ich bestätige meine Kenntnis, dass mein Widerrufsrecht mit Beginn der Vertragserfüllung erlischt.
- ☐ Ich erhalte eine Vertragsbestätigung einschließlich dieser Erklärungen auf einem dauerhaften Datenträger.